



ESCUELA DE POSTGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad de servicio alimentario a partir de expectativas y
percepciones de usuarios del programa nacional de
alimentación escolar Qali Warma en I.E. del distrito de
Tamburco, Abancay - 2014**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR:

Br. Didí Juan Flores Cruz

ASESOR:

M.Sc. Abner Chávez Leandro

SECCIÓN:

Ciencias empresariales y médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del talento humano

PERÚ - 2015

Página del Jurado

Dr. Rodolfo Fernando Talledo Reyes
Presidente

Dra. Gladys Sánchez Huapaya
Secretaria

M.Sc. Abner Chávez Leandro
Vocal

Dedicatoria:

A Dios por darnos virtudes y fortalezas necesarias para desarrollarnos y a los seres que más amo en este mundo, quienes me inspiran para alcanzar mis metas profesionales, familiares y personales.

Agradecimiento:

A los directores de las instituciones educativas del distrito de Tamburco, Abancay-Apurímac, por las facilidades brindadas para el desarrollo de esta investigación, a los catedráticos de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo y en especial a mi asesor de tesis, M.Sc. Abner Chávez Leandro.

Declaratoria de Autenticidad

Yo, **Didí Juan Flores Cruz**, estudiante de la Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 01340816 y con la tesis titulada “**Calidad de servicio alimentario a partir de expectativas y percepciones de usuarios del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en I.E. del distrito de Tamburco, Abancay - 2014**”, declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, febrero de 2015.

Didí Juan Flores Cruz

DNI 01340816

Presentación

Señor Presidente y señores miembros del Jurado:

En cumplimiento de las disposiciones del Reglamento de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo y a fin de obtener el Grado de Magister en Gestión Pública, presento el trabajo de investigación: “Calidad de servicio alimentario a partir de expectativas y percepciones de usuarios del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en I.E. del distrito de Tamburco, Abancay - 2014”, cuyo objetivo fue evaluar el nivel de calidad de servicio alimentario a partir de expectativas y percepciones de usuarios del Programa Nacional de Alimentación Escolar QALI WARMA, en instituciones educativas del distrito de Tamburco, Abancay – 2014, utilizando el modelo SERVQUAL.

Dicho trabajo se desarrolla en circunstancias cuando se reportan problemas de intoxicaciones alimentaria que afectan a los niños beneficiarios del programa, siendo necesario captar sus expectativas y percepciones sobre la calidad del servicio, cuyos resultados permitirán replantear estrategias de mejora, de tal forma que se pueda elevar su nivel de satisfacción.

En este contexto, el presente informe de investigación contiene el planteamiento del problema, que comprende a su vez la realidad problemática, formulación del problema, justificación, relevancia, contribución y objetivos; el marco referencial, que comprende los antecedentes, el marco teórico de las variables, así como la perspectiva teórica utilizada en la investigación; las hipótesis y variables, que comprende las hipótesis, identificación y descripción conceptual y operacional de variables y la operacionalización de variables; el marco metodológico, que comprende el tipo de investigación, población, muestra y muestreo, criterios de selección, técnicas e instrumentos de recolección de datos, procedimiento de recolección de datos y métodos de análisis e interpretación de datos; resultados, que comprende presentaciones y contrastación de resultados; la discusión de los resultados y finalmente, se presentan las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos.

El autor

Índice

| | Página |
|------------------------------|--------|
| Página del jurado | ii |
| Dedicatoria | iii |
| Agradecimiento | iv |
| Declaratoria de autenticidad | v |
| Presentación | vi |
| Índice | vii |
| Índice de tablas | x |
| Índice de figuras | xi |
| Resumen | xii |
| Abstract | xiii |
| Introducción | xiv |

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

| | |
|---|----|
| 1.1. Realidad problemática | 17 |
| 1.2. Formulación del problema | 18 |
| 1.2.1 Problema general | 18 |
| 1.2.2 Problemas específicos | 18 |
| 1.3. Justificación, relevancia y contribución | 19 |
| 1.3.1 Teórica | 19 |
| 1.3.2 Práctica | 19 |
| 1.3.3 Metodológica | 20 |
| 1.3.4 Social | 20 |
| 1.4. Objetivos | 20 |
| 1.4.1 Objetivo general | 20 |
| 1.4.2 Objetivos específicos | 20 |

CAPITULO II

MARCO REFERENCIAL

| | |
|------------------------------------|----|
| 2.1. Antecedentes | 23 |
| 2.1.1 Antecedentes nacionales | 23 |
| 2.1.2 Antecedentes internacionales | 24 |
| 2.2. Marco teórico | 25 |

| | | |
|------------------------------|--|----|
| 2.2.1 | Calidad | 25 |
| 2.2.2 | Calidad de servicio | 26 |
| 2.2.3 | Modelos de valoración de la calidad del servicio | 27 |
| 2.2.4. | Modelo SERVQUAL | 28 |
| 2.2.5 | Dimensiones del modelo SERVQUAL | 29 |
| 2.2.6 | Medición de la calidad de servicio según SERVQUAL | 31 |
| 2.3. | Perspectiva teórica | 33 |
| CAPITULO III | | |
| HIPOTESIS Y VARIABLES | | |
| 3.1 | Hipótesis | 36 |
| 3.1.1 | Hipótesis general | 36 |
| 3.1.2. | Hipótesis específicas | 36 |
| 3.2 | Identificación de variables | 37 |
| 3.3 | Descripción de variables | 37 |
| 3.3.1 | Definición conceptual | 37 |
| 3.3.2 | Definición operacional | 38 |
| 3.3 | Operacionalización de variables | 38 |
| CAPITULO IV | | |
| MARCO METODOLÓGICO | | |
| 4.1 | Tipo de investigación y diseño de investigación | 41 |
| 4.2 | Población, muestra y muestreo | 42 |
| 4.3 | Criterios de selección | 44 |
| 4.4 | Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 44 |
| 4.5 | Validación y confiabilidad del instrumento | 46 |
| 4.6. | Procedimiento de recolección de datos | 48 |
| 4.7. | Métodos de análisis e interpretación de datos | 49 |
| 4.8. | Consideraciones éticas | 49 |
| CAPITULO V | | |
| RESULTADOS | | |
| 5.1. | Presentación de resultados | 51 |
| 5.1.1 | Nivel de calidad por dimensiones y global | 51 |
| 5.1.2 | Nivel de calidad de la dimensión elementos tangibles | 54 |
| 5.1.3 | Nivel de calidad de la dimensión confiabilidad | 55 |

| | | |
|-----------------------------------|---|-----------|
| 5.1.4 | Nivel de calidad de la dimensión capacidad de respuesta | 56 |
| 5.1.5 | Nivel de calidad de la dimensión proyección de seguridad | 57 |
| 5.1.6 | Nivel de calidad de la dimensión actitud empática | 58 |
| 5.2 | Resultados correlacionales | 59 |
| 5.2.1 | Expectativas y percepción del servicio alimentario | 59 |
| 5.2.2 | Elementos tangibles y percepción del servicio alimentario | 60 |
| 5.2.3 | Confiabilidad y percepción del servicio alimentario | 61 |
| 5.2.4 | Capacidad de respuesta y percepción del servicio alimentario | 62 |
| 5.2.5 | Proyección de seguridad y percepción del servicio alimentario | 63 |
| 5.2.6 | Actitud empática y percepción del servicio alimentario | 64 |
| CAPITULO VI | | |
| DISCUSIÓN | | 67 |
| CONCLUSIONES | | 71 |
| RECOMENDACIONES | | 74 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | | 76 |
| ANEXOS | | |
| Anexo 1 | Matriz de consistencia | 81 |
| Anexo 2 | Cuestionario 1: Medición del nivel de expectativa | 83 |
| Anexo 3 | Cuestionario 2: Medición del nivel de percepción | 85 |
| Anexo 4 | Confiabilidad – Alfa de Cronbach | 87 |
| Anexo 5 | Data para confiabilidad del cuestionario sobre expectativa | 88 |
| Anexo 6: | Data para confiabilidad del cuestionario sobre percepción | 89 |
| Anexo 7 | Fichas de validación de instrumentos | 80 |
| Anexo 8 | Cartas de aceptación de las instituciones educativas | 103 |
| Anexo 9 | Cartas de aplicación de instrumentos | 110 |
| Anexo 10 | Base de datos | 118 |
| Anexo 11 | Tabla de interpretación de Coeficiente de Spearman | 130 |

Índice de tablas

| | Página |
|--|--------|
| Tabla 1 Matriz de operacionalización de variable expectativa | 38 |
| Tabla 2 Matriz de operacionalización de variable percepción | 39 |
| Tabla 3 Matriz de operacionalización de variable calidad de servicio | 39 |
| Tabla 4 Población de estudiantes. | 43 |
| Tabla 5 Distribución de usuarios encuestados | 44 |
| Tabla 6 Rango de valores de las variables | 46 |
| Tabla 7 Resultados de juicio de expertos | 47 |
| Tabla 8 Confiabilidad – Alfa de Cronbach | 48 |
| Tabla 9 Distribución de frecuencias de niveles de calidad por dimensiones | 51 |
| Tabla 10 Nivel de calidad global del servicio alimentario | 53 |
| Tabla 11 Distribución de frecuencias de la dimensión elementos tangibles | 54 |
| Tabla 12 Distribución de frecuencias de la dimensión confiabilidad | 55 |
| Tabla 13 Distribución de frecuencias de la dimensión capacidad de respuesta | 56 |
| Tabla 14 Distribución de frecuencias de la dimensión proyección de seguridad | 57 |
| Tabla 15 Distribución de frecuencias de la dimensión actitud empática | 58 |
| Tabla 16 Correlación entre expectativa y percepción del servicio alimentario | 59 |
| Tabla 17 Correlación entre elementos tangibles y la percepción del servicio | 60 |
| Tabla 18 Correlación entre la confiabilidad y la percepción del servicio | 61 |
| Tabla 19 Correlación entre la capacidad de respuesta y la percepción | 62 |
| Tabla 20 Correlación entre la proyección de seguridad y la percepción | 63 |
| Tabla 21 Correlación entre la actitud empática y la percepción del servicio | 64 |

Índice de figuras

| | Página |
|---|---------------|
| Figura 1 Niveles de calidad por dimensiones | 52 |
| Figura 2 Nivel de calidad global del servicio alimentario | 53 |
| Figura 3 Nivel de calidad de la dimensión elementos tangibles | 54 |
| Figura 4 Niveles de calidad de la dimensión confiabilidad | 55 |
| Figura 5 Niveles de calidad de la dimensión capacidad de respuesta | 56 |
| Figura 6 Niveles de calidad de la dimensión proyección de seguridad | 57 |
| Figura 7 Niveles de calidad de la dimensión actitud empática | 58 |

Resumen

El presente estudio titulado “Calidad de servicio alimentario a partir de expectativas y percepciones de usuarios del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en I.E. del distrito de Tamburco, Abancay - 2014”, se desarrolló utilizando el modelo basado en las discrepancias de expectativas y percepciones desarrollado por Parasuraman, Zeithml y Berry (1985), quienes además diseñaron el instrumento de medida denominado SERVQUAL.

La investigación obedece a un tipo no experimental, de corte transversal, diseño descriptivo y correlacional, con una muestra censal compuesta por 140 estudiantes, se aplicó dos cuestionarios adaptados siguiendo la estructura de las encuestas SERVQUAL, midiendo primero las expectativas de usuarios del servicio alimentario y luego la percepción de usuarios del servicio alimentario ofrecido por el programa.

Luego de la recolección de datos, el procesamiento de la información, el análisis de los datos descriptivos e inferenciales y la aplicación de la prueba de Spearman para evaluar la correlación, se llegó a la siguiente conclusión: Con relación al grado de satisfacción de la calidad del servicio alimentario, solo el 19.03% considera el nivel de expectativa superada, el 48.73% califica como expectativa satisfecha y el 32.24% alcanza el nivel de expectativa insatisfecha; así mismo, existe correlación alta entre la expectativa del servicio alimentario y la percepción del servicio alimentario en estudiantes del 5to y 6to grado de primaria de las Instituciones Educativas del Distrito de Tamburco, Abancay, 2014.

Palabras claves: Calidad de servicio, Modelo SERVQUAL, Grado de satisfacción.

Abstract

This study entitled "Quality food service from expectations and perceptions of users of the Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma in I.E. Tamburco district, Abancay - 2014 ", was developed using the discrepancies based on expectations and perceptions developed by Parasuraman, Zeithml and Berry (1985), who also designed the measuring instrument called SERVQUAL

The investigation follows a non-experimental, cross-sectional, descriptive and correlational design, with a census sample consisting of 140 students who were administered two questionnaires adapted following the structure of the SERVQUAL survey, measuring the expectations of users of the first food service and then the user perception of food service offered by the program.

After data collection, processing of information, analysis of descriptive and inferential data and applying Spearman test to evaluate the correlation, reached the following conclusion: With regard to satisfaction quality food service, only 19.03% consider the level of expectation surpassed the 48.73% qualifies as satisfied expectation and 32.24% reaches the level of unmet expectations; Likewise, there is high correlation between expectation food service and perception of food service students 5th and 6th grade of Educational Institutions Tamburco District, Abancay, 2014.

Keywords: Quality of Service, SERVQUAL Model, Level of satisfaction.

Introducción

El presente trabajo de investigación se desarrolló con el objetivo de evaluar la calidad del servicio alimentario a partir de la relación entre expectativas y percepciones de usuarios del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, en instituciones educativas del distrito de Tamburco, Abancay – 2014, utilizando el modelo SERVQUAL y empleando una población censal de 140 estudiantes del 5to y 6to grado de primaria de siete instituciones educativas públicas.

En la actualidad, la evaluación de la calidad del servicio de atención cobra relevancia toda vez que se ha presentado importantes avances en el tema de sistemas de gestión de la calidad total, que juega un papel importante en la gestión pública en el afán de ofrecer cada vez un mejor servicio de tal forma que cubra las expectativas y se logre la plena satisfacción de los usuarios, lo cual favorece en el desarrollo de toda organización sea pública o privada; por eso se planteó abordar un problema de actualidad, como es la medición de la calidad del servicio alimentario que desarrolla un programa bandera del gobierno peruano.

Este informe de investigación se encuentra estructurado de la siguiente manera:

En el capítulo I, se aborda sobre el planteamiento del problema, que comprende la realidad problemática del servicio alimentario del PNAE QALI WARMA, formulación del problema, justificación, relevancia, contribución, y objetivos de la investigación.

El capítulo II, contiene el marco referencial, que comprende los antecedentes de investigación nacional e internacional, el marco teórico de las variables expectativa y percepción del servicio alimentario, así como la perspectiva teórica utilizada en la investigación.

En el capítulo III, referida a hipótesis y variables, se plantean las hipótesis de investigación, identificación, descripción conceptual, operacional y definición de variables; así como, la operacionalización de las variables expectativa y percepción del servicio alimentario

El capítulo IV, trata sobre el marco metodológico de la investigación y comprende el tipo de investigación, población, muestra y muestreo, criterios de selección, técnicas e instrumentos de recolección de datos, procedimiento de recolección de datos, métodos de análisis e interpretación de datos y consideraciones éticas.

En el capítulo IV, sobre resultados, se presentan los resultados descriptivos y correlacionales de la investigación.

El capítulo VI, trata sobre la discusión de los resultados obtenidos a través de los instrumentos de recolección de datos, contrastados con los fundamentos teóricos.

Finalmente, se presentan las conclusiones del estudio, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos.